



Ciudad de Seattle

Alcalde Gregory J. Nickels

# COMUNICADO DE PRENSA

**Para publicación inmediata**

3 de junio de 2008

Contacto: Alex Fryer, (206) 684-8358 o (205) 423-4541 (celular)  
[Alex.fryer@seattle.gov](mailto:Alex.fryer@seattle.gov)

**El Alcalde hace un llamado al público para ayudar a crear una  
*Customer Service Bill of Rights*  
(Declaración de Derechos de Servicio al Cliente)**

*Se invita a los miembros de la comunidad a colaborar participando en una encuesta hasta el 30 de junio*

SEATTLE—. Ya sea que se trate de un corte de luz, una demora para obtener un permiso de construcción o un asunto relacionado con los impuestos, los clientes de la ciudad de Seattle a menudo deben transitar por un sistema burocrático innecesariamente complicado antes de que se solucionen sus problemas. El Alcalde Greg Nickels considera que el gobierno de la ciudad puede hacer mucho más al respecto y quiere saber la opinión de los ciudadanos.

“Hay gente que opina que el gobierno no es un negocio; que no tenemos clientes. Yo opino que las 600,000 personas que viven aquí, que pagan sus impuestos y que contribuyen a la vida de nuestra ciudad estarían en desacuerdo —expresó Nickels—. Nuestros clientes tienen derecho a que la ciudad les brinde un servicio rápido, eficiente y de fácil acceso”.

Reconociendo que existen muchos empleados que van más allá a la hora de resolver los asuntos de los clientes, Nickels explica que el problema es el sistema, que se ha vuelto innecesariamente burocrático y engorroso. Para fijar nuevas pautas y expectativas cuando los clientes necesitan ayuda con los servicios que brinda la ciudad, se establecerá una *Customer Service Bill of Rights*.

--más—

“Tengo planeado poner a punto el enfoque de la ciudad en relación con el servicio al cliente. Para eso, necesitamos conocer su opinión, como clientes, a fin de poder crear una *Customer Service Bill of Rights* que sea significativa –afirmó Nickels–. Al tomarse un tiempo para responder unas pocas y sencillas preguntas, nuestros clientes pueden ayudarnos a reunir el servicio al cliente y el servicio público”.

En un año, la ciudad recibe más de diez millones de llamadas telefónicas y miles de mensajes de correo electrónico, cartas y visitas de personas que buscan ayuda. Muchas de las consultas llegan a buen puerto. Pero muy a menudo, las personas que llaman deben lidiar con numerosas opciones automáticas o son interminablemente transferidas de un departamento de la ciudad a otro.

La breve encuesta de tres preguntas está disponible en el sitio web del Alcalde: <http://www.seattle.gov/mayor/issues/BillofRights/>. También podrán encontrarse copias impresas de la encuesta en los centros de servicios vecinales, los centros comunitarios, la Seattle Central Library (Biblioteca Central de Seattle) y las bibliotecas de las sucursales vecinales.

La fecha límite para completar la encuesta es el lunes 30 de junio. Quienes deseen obtener más información pueden comunicarse con el Customer Service Bureau (CSB, Departamento de Servicio al Cliente) al (206) 684-CITY (2489) o visitar el CSB en línea ingresando en [www.seattle.gov/customerservice/request.htm](http://www.seattle.gov/customerservice/request.htm).

Visite el sitio web del Alcalde en [www.seattle.gov/mayor](http://www.seattle.gov/mayor). Para conocer la perspectiva interna del Alcalde sobre los esfuerzos para promover el transporte, la seguridad pública, las oportunidades económicas y las comunidades saludables, suscríbese al boletín de noticias *The Nickels Newsletter* en [www.seattle.gov/mayor/newsletter\\_signup.htm](http://www.seattle.gov/mayor/newsletter_signup.htm).

###